

深圳证券期货业纠纷调解中心 调解案例选编

深圳证券期货业纠纷调解中心

目 录

一、深圳证券期货业纠纷调解中心简介	3
二、调解流程图	5
三、调解案例选编	8

证券类

案例 1: 投资者 A 与 B 证券营业部证券经纪业务纠纷调解案	8
案例 2: A 证券公司与投资者 B 证券交易纠纷调解案	11
案例 3: A 证券公司与投资者 B 融资融券补仓争议纠纷调解案	15
案例 4: A 证券公司与投资者 B 融资融券业务强制平仓纠纷调解案	20
案例 5: 投资者 A、B 与 C 证券营业部证券经纪佣金纠纷调解案	25

期货类

案例 6: A 期货公司与投资者 B 强制平仓纠纷调解案	28
------------------------------------	----

基金类

案例 7: A 私募基金管理公司与投资者 B 私募投资基金基金合同纠纷调解案	32
案例 8: 投资者 A 与 B 基金管理公司分级基金纠纷调解案	36

一、深圳证券期货业纠纷调解中心简介

在中国证监会深圳监管局、深圳证券交易所与华南国际经济贸易仲裁委员会（下称“华南国仲”）的共同推动下，深圳证券期货业纠纷调解中心（下称“调解中心”）于2013年9月正式开始运作，并首创中国资本市场“专业调解+商事仲裁+行业自律+行政监管”四位一体争议解决机制。调解中心的理事单位包括华南国仲（深圳国际仲裁院）、深圳证券交易所、深圳市证券业协会、期货同业协会和投资基金同业公会等。

1. 调解中心可受理以下类型的纠纷

- ◇ 证券、期货、基金经营机构与投资者之间的纠纷；
- ◇ 证券、期货、基金经营机构相互之间或与其他商事主体之间因资本市场业务产生的纠纷；
- ◇ 上市公司与股东（投资者）之间的纠纷；
- ◇ 股权投资、PE投资、风险投资等纠纷；
- ◇ 其他资本市场纠纷。

2. 调解中心的优势和特点

（1）确保独立性

调解中心是经政府特别批准设立的公益性事业单位法人，理事会、秘书处依章程独立运作。作为独立的第三方机构，其独立性和中立性更易获得资本市场纠纷当事人的信赖。

（2）强调专业性

为保证调解的服务质量，调解中心制定了专门的《调解规则》和《调解员名册》。调解中心86名调解员全部来自资本市场，为证券、期货、基金、风险投资、金融及公司法等相关领域的境内外行业专家，

具备良好的公信力、专业素养、调解能力和职业操守，能够针对行业特点和专业问题开展纠纷调处和矛盾化解。

(3) 坚持和谐、保密和低成本的原则

调解程序注重维护当事人间的良好关系，可根据当事人意愿和纠纷的实际情况灵活提出解决方案，和谐解决纷争。

调解活动原则上不公开进行，调解员及调解中心均负有保密义务，可以更好地保护当事人的商业秘密和个人隐私。

调解费用成本低。调解中心坚持保护中小投资者合法权益的原则，对于中小投资者与深圳证券交易所上市公司以及与证券业协会、期货同业协会和投资基金同业公会的会员之间的纠纷不收取调解费用。

调解申请门槛低。如果对方当事人属深交所上市公司、证券业协会、期货同业协会和投资基金同业公会的会员，且已承诺接受调解中心调解的，投资者单方面申请调解即可启动调解程序。

(4) 调解、仲裁、自律和监管“四位一体”紧密结合

当事人经调解达成和解协议的，任何一方当事人可依据和解协议中的仲裁条款，申请华南国仲（深圳国际仲裁院）按照和解协议的内容依法快速作出仲裁裁决，使得和解协议的内容具有可强制执行的法律效力。当事人经调解不能达成和解协议的，也有权依据仲裁协议将争议提交华南国仲（深圳国际仲裁院）仲裁。

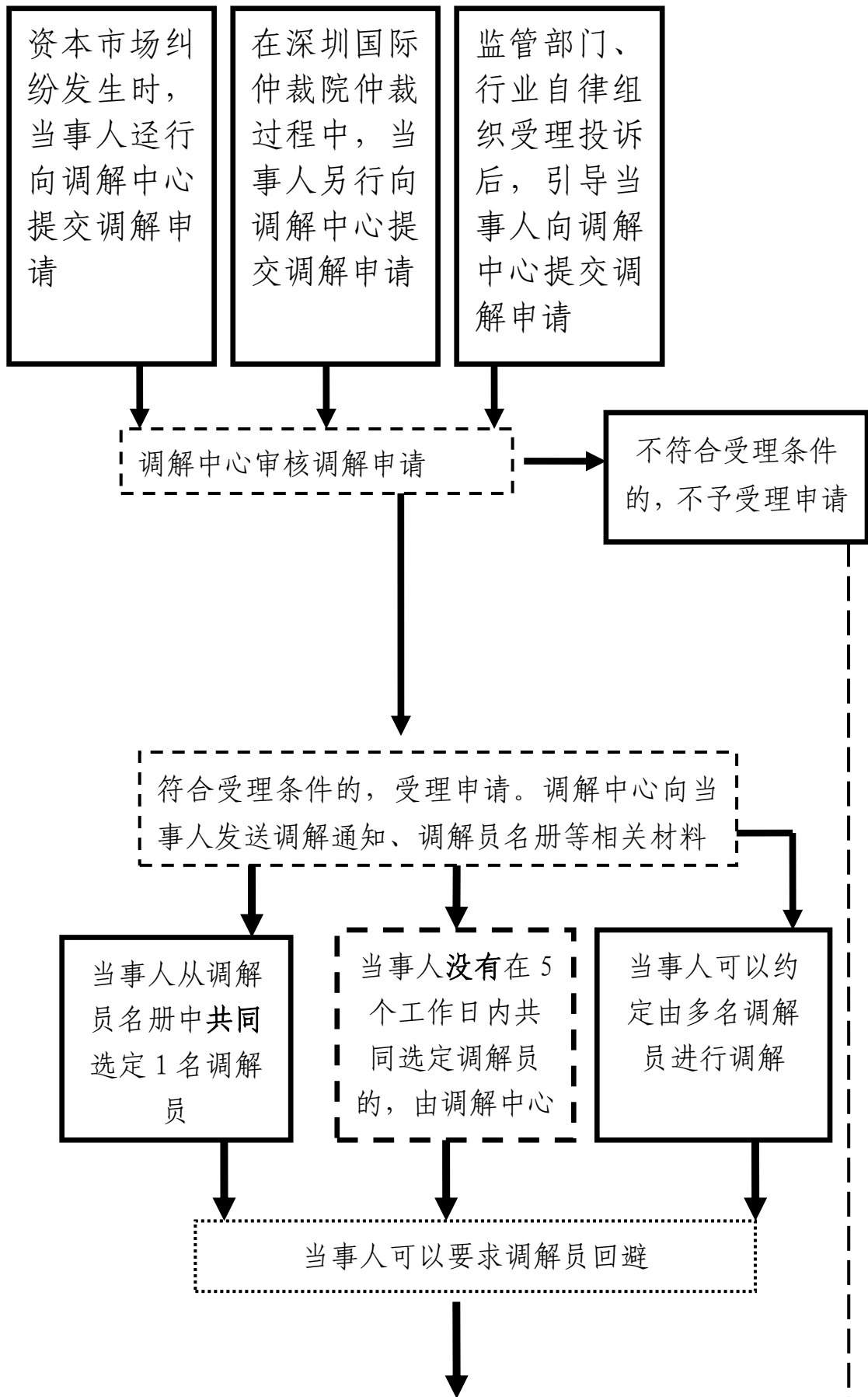
如一方当事人不履行和解协议或仲裁裁决书，另一方当事人或调解中心可以将相关情况告知行业自律组织或监管部门，列入诚信档案。对于拒不履行或不积极履行和解协议的会员，行业自律组织或行政监管部门可以根据监管文件及行业自律规范进行惩戒。

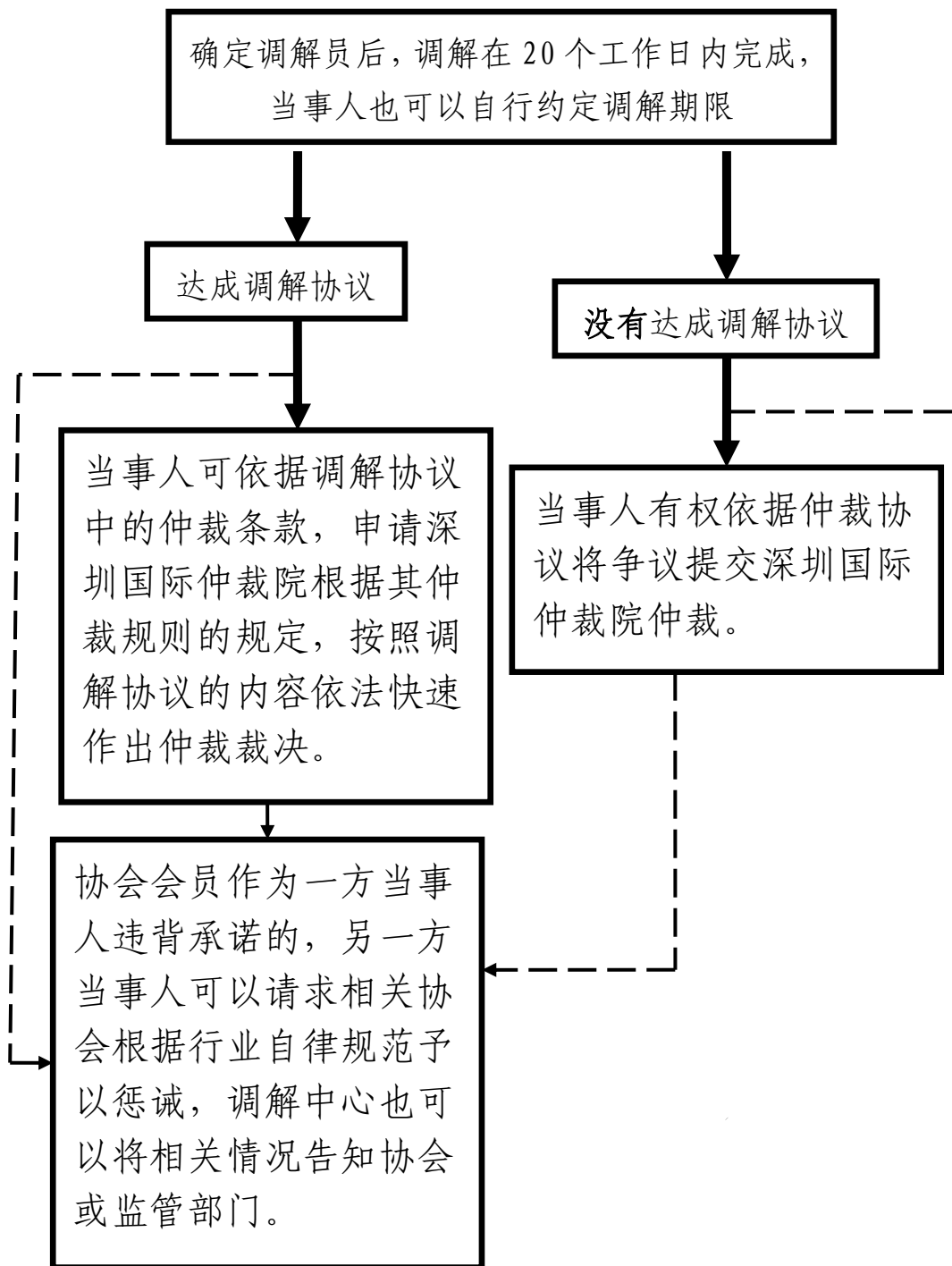
(5) 搭建远程调解机制

鉴于资本市场纠纷的跨地域性特点，为降低异地当事人的纠纷解决成本，调解中心已开发“在线申请”系统实现网上递交调解申请材料，并借助深圳证券交易所在全国各地网点现有的远程视频会议系统，实

现当事人及调解员在当地就近通过视频会议系统参与远程调解，低成本化解纠纷。

二、调解流程图





三、调解案例选编

案例 1：投资者 A 与 B 证券营业部证券经纪业务纠纷调解案

案例综述¹：

本案是调解中心成立后受理的第一宗案件，客户与证券经营机构在证券经纪业务中因交易系统问题产生纠纷，经过调解员和调解中心工作人员的努力，在一星期内成功调解，及时、有效地化解了矛盾，体现了专业调解机制灵活、便利、保密的优势，是投资者纠纷解决机制不可缺少的组成部分。本案反映出目前投资者教育工作存在的持续性、有效性问题。不少投资者风险意识较为淡薄，证券经营机构往往满足于在开户资料中书面提示相关风险，而疏于通过当面沟通、交易软件弹窗提示等灵活性强的方式做好投资者交易工作，更是鲜见形式新颖活泼、喜闻乐见的交流沟通。部分投资者难以理解、也无耐心阅读开户资料中繁复的文字条款，不能对证券投资活动和存在的风险有直观的认识，难以树立起正确的投资理念，因而容易遭受超出其承担能力的亏损，在一些争议问题上与机构也难以达成共识。为了从源头减少投资者纠纷，证券经营机构有必要进一步做好、做实投资者教育工作，采用投资者容易接受的形式加强风险提示和交易宣传。通

¹ 本案调解员：付彦女士（深圳证券交易所法律部总监，华南国仲仲裁员）

过投诉处理和调解机制，在个案中向投资者宣传证券的投资和风险理念，也是一种效果较好的方法。

一、案情回顾

投资者 A 是 B 证券营业部的客户，由于营业部技术原因，A 在未按交易所通知要求阅知确认相关风险揭示的情况下，买入某只停牌后首日上市的 ST 股票，因出现亏损与 B 营业部发生纠纷。后因协商不成，向深圳证监局投诉。信访工作人员引导 A 向调解中心申请调解，A 与 B 营业部共同提出了调解申请。

二、调解过程和结果

调解中心受理申请后，细致周全地做好各项准备工作，工作人员及时向当事人发送《调解规则》和《调解员名册》，多次与投资者 A 电话联系，倾听其诉求并向其介绍调解程序相关事宜，协调安排调解场地、助理人员等。双方当事人选定深圳证券交易所法律部总监付彦女士担任调解员，调解中心在受理申请后一周内即组织进行了调解。

调解开始后，调解员首先听取了双方当事人的意见。由于双方对事实没有争议，但实体诉求差距较大，调解员针对各方实际情况分别耐心地说和、讲道理。投资者 A 年龄较大，也有一些怨气，调解员就把她当成自己的老大姐谈心，并向她讲明投资者应树立风险意识和“买者自负”的道理；对 B 营业部一方，调解员则针对其工作中的疏漏和客户关系等方面讲解利害关系。经过一个多小时的耐心调解，双方达成了一致，投资者 A 同意继续留在 B 营业部，B 营业部也给予投

资者 A 较高的服务等级，双方当场签订了调解协议，确定了补偿数额和履行的期限。调解中心工作人员还不失时机地向客户赠送了证监会投保局、深交所编印的投资者保护教育宣传手册。

案例 2：A 证券公司与投资者 B 证券交易纠纷调解仲裁案

案例综述²：

投资者 B 与 A 证券公司因证券交易发生纠纷，为解决该纠纷，投资者 B 自 2013 年初开始历经 1 年多的时间先后尝试了行政投诉、信访举报、媒体爆料等多种办法，甚至因扬言要炸掉营业部而被公安机关拘留数天，双方矛盾逐渐激化。然而，调解中心仅介入不到 2 个月的时间，双方就由剑拔弩张走向了握手言和。

通过该案可以得出以下几个结论：1、获取当事人的信任是调解成功的前提。与诉讼、仲裁不同，调解活动的开展完全基于双方当事人的自愿。A 证券公司单方提交调解申请，按照调解中心《调解规则》规定需要征得投资者 B 的同意。为彻底打消 B 的疑虑，调解中心工作人员邀请 B 前来调解中心实地参观，B 来到调解中心后，对调解中心及其“四位一体”机制有了更加充分的认识，当场签署了同意调解确认函。2、调解方式灵活、专家调解是调解成功的关键。调解中心从《调解员名册》中指定了一名熟悉证券行业、调解经验丰富、与 B 同籍的“老乡”担任调解员，希望 B 能够打消顾虑，向调解员敞开心扉，畅所欲言，从而使得调解工作能够顺利开展。最终该调解员促成双方达成和解。3、对接仲裁是调解成功的有效保障。根据我国现行法律，双方达成的和解协议并无强制执行效力，任何一方均有可能反悔。因此，双方根据“四位一体”机制的安排，通过对接仲裁，申请华南国仲快速作出仲裁裁决，固化调解结果，彻底实现定分止争。

一、案情回顾

²本案调解员：邱永红先生（深圳证券交易所公司部副总监、华南国仲仲裁员）

2007年3月，投资者B与A证券公司的客户经理邹某相识。邹某称公司有内幕，能够提前预知股票价格涨跌，只要将股票账户交由他们操作，肯定只赚不赔。B遂在A证券公司营业部开立资金账户交易股票，并同意由邹某私下为其操作股票账户。2007年3月至2013年10月间，因邹某理财不当，致使B股票账户不断发生亏损。待B发现问题时，其损失已接近人民币100万元。B遂要求A证券公司赔偿其股票损失。A证券公司认为，B与邹某系双方故意隐瞒公司私下进行代客理财；邹某代B进行证券交易，并非履行职务或与履行职务相关的行为，且邹某已于2012年离职，公司不应承担赔偿责任。

双方多次协商无果。B先后向行政监管部门进行投诉，并求助于网络媒体，均未能解决问题。2014年3月，情绪激动的B扬言要炸掉A证券公司营业部，被公安机关拘留6日，B与A证券公司的矛盾进一步激化，其索赔金额提高到人民币150余万元。A证券公司于2014年7月向调解中心提出调解申请。

二、调解过程和结果

鉴于该案双方剑拔弩张、积怨极深，且投资者索赔金额较大，调解员并没有急于组织双方会面，而是先采取“背对背”调解的策略，分别约见当事人、做当事人的思想工作。调解过程中，调解员通过邀请B到自己办公室谈心、拉家常的方式，逐步取得B的信任，同时讲明道理、解释法律法规，让B能够客观的认识案件情况以及可能存在的问题，调解员还反复提醒及劝导B要避免意气用事。经过调解员专业、耐心的调解工作，双方一步步妥协，差距亦一步步缩小。2014年8月29日，双方达成和解，并签署了和解协议。

三、对接仲裁

2014年9月3日，A证券公司依据该和解协议中的仲裁条款向华南国仲提交仲裁申请，华南国仲在4个工作日内作出了仲裁裁决。A证券公司于该裁决书作出之日起3个工作日内即履行完毕。

案例 3：A 证券公司与投资者 B 融资融券补仓争议纠纷

案例综述³：

这是一个关于融资融券补仓时间的争议纠纷案件，投资者声称证券公司误导其提前做出补仓决策，因而造成巨大损失，要求证券公司赔偿。投资者要求赔偿金额数目较大，且至证券公司总部投诉，矛盾一度较为激化。证券公司提交调解申请后，从调解员与当事人第一次约谈至和解协议签署，仅用了十个工作日，大大显示了调解在解决纠纷问题上的效率。本案有以下几大经验可供参考：

1、取得投资者信任是调解达成的重要前提。由于首次约见时，投资者情绪较为激动，且防备心理较重，调解员首先通过闲聊和拉家常的方式了解了投资者的基本情况，找到了双方之间有共性的地方，从而使投资者放下戒备，取得了投资者的信任。

2、出奇制胜，创造性地提出解决思路，更能让投资者信服。由于本案争议产生的原因在于投资者为避免被强制平仓导致的损失，从而提前做出了补仓的决策，故而证券公司与投资者的思路均为若(T+2)日补仓从而少亏损的金额，而调解员在与投资者的约谈中，创造性地提出了假设不补仓，按照(T+3)日强制平仓数量计算差额思路，出奇制胜，得到了投资者的认可与赞赏。

3、在事实认定清晰的情况下，调解案件的主要工作更多在于投资者自身心理与情绪的疏导。在全面了解本案案情的情况下，不难看出投资者最大的心结是由于7月股市行情走低从而导致了其账户的大额亏损，而卖出股票的第二日，恰逢股指反弹，因此证券公司投资顾问工作中的一个小疏漏便成为了其心中的重大过错。调解员多次与

³本案调解员：薛义忠先生（国浩（深圳）律师事务所管理合伙人）

投资者进行沟通，耐心听取其意见，安抚并帮助疏导其情绪，最终成功达成了本案的和解。

一、案情回顾

投资者 B 于 2014 年 4 月 17 日在 A 证券公司开立融资融券账户，进行融资融券业务操作。双方签订的“XX”协议中规定的信用账户补仓线为维持担保比例不足 160%，平仓线为维持担保比例不足 140%。2015 年 7 月初开始，受行情影响，B 账户内股票持续下跌，7 月 6 日维持担保比例跌破平仓线，A 证券公司投资顾问致电投资者 B 建议其补仓，于是 B 在当日收市前将维持担保比例补回 140%。7 月 7 日投资者账户股票以跌停板开盘，维持担保比例再一次跌破 140%，投资者 B 在与 A 证券公司投资顾问的沟通中表示当日不再追保，7 月 8 日账户股票继续以跌停板开盘，投资者 B 在下午致电 A 证券公司投资顾问询问当日是否可以只补到 140%，得到投资顾问建议其补到 160%，于是在当日收市前卖出股票将维持担保比例提高到 160%。7 月 9 日适逢国家救市，投资者 B 前日卖出的股票开盘后不久即涨停，于是投资者 B 致电 A 证券公司，要求赔偿其损失。投资者 B 表示，7 月 8 日 A 证券公司投资顾问告知其如果当日不补到 160%，便会于第二天即 7 月 9 日对其账户进行强制平仓操作。但双方签订的业务协议上明确列明 (T+3) 日才会进行强制平仓，而 7 月 9 日为 (T+2) 日，理应可以该日补仓，但投资顾问误导其在 7 月 8 日收市前进行了补仓操作，从而造成了重大损失。投资者 B 要求 A 证券公司按照 7 月 8

日与7月24日的价格差价赔偿其损失。A证券公司与投资者B多次协商未果，遂于2015年8月3日向调解中心请求调解。

二、调解过程和结果

经征得被申请人A证券公司营业部的同意，调解中心于2015年8月21日正式受理本案。根据本案实际情况，调解中心指定了一名在金融和法律领域都有丰富经验的调解员担任本案调解员。在通过双方申请书初步了解了本案情况以后，调解员根据自身经验对本案提出了一系列问题，向调解中心追加了一份材料列表，力求在与双方当事人会面之前了解清楚本案所有的背景知识及调解可能的方向与思路。证据材料证实了维持担保比例在7月6日至8日各天的情况符合A证券公司的描述，并显示7月8日当天投资者B的邮箱收到了一封风险提示邮件，明确写明投资者应于7月9日收市前将维持担保比例提高到160%。10月19日开始，调解员与双方当事人分别进行了多次背靠背的约谈，A证券公司表示其投资顾问是担心风险，因而在7月8日的电话中建议投资者补到160%，并详细解释了原因，但也确实表达了7月9号会强平投资者账户的暗示，承认了其内部工作过失，愿意补偿一定金额以弥补投资者部分损失。在与投资者B的约谈中，投资者陈述时多次情绪激动，表示实在无法调解自己将会去A证券公司总部静坐、写大字报等。因此调解员先用拉家常的方式缓和了投资者情绪，取得其信任，其次用A证券公司的调解申请书中的陈述，一步步与投资者B确认事实，投资者表示投资顾问并非建议，而是表示7月

8日不补到160%，第二天就会强制平仓，且自己并未阅读风险提示邮件。在了解到投资者更多是因为亏损过多，且证券公司没有按照合同操作的不平衡心理后，调解员创造性地提出假设不补仓，按照7月10日强制平仓数量计算差额的思路，得到了投资者的认可，当即表示愿意接受按照此思路计算出来的差额作为确定补偿金额的基础。在与A证券公司进一步沟通后，其亦表示可以接受按此思路计算出的接近其补偿底线的金额，调解员同时向A证券公司争取了佣金手续费一定比例的减免。

但当调解员再次约谈投资者B的时候，投资者对计算指标产生异议，要求按7月8日与7月24日自己卖出全部该支股票的价格差额计算，此时，双方金额差距仍较大。在了解到该情况后A证券公司态度转为强硬，指出双方签署的“XX”协议中列明强制平仓时证券公司有权卖出投资者信用账户所有资产，甚至超出其负债，并表示总部批示营业部可以取消对投资者B的融资融券账户授信，因其违反了协议中投资者应不存在危及营业部的索赔事件条款，并对佣金手续费优惠不予批准。后经调解员向A证券公司营业部极力争取，最终保住了补偿金额底线及投资者的融资融券账户授信资格。

最终，调解员认为，基于合同规定和上述事实，A证券公司过错在于投资顾问暗示的强制平仓时间确实违背合同中（T+3）的规定，但同时投资者未阅读A证券公司发送的风险提示邮件，本身也有过错，假设按照合同规定执行强制平仓，确实可能造成更多损失。调解员向

投资人转达了 A 证券公司总部的强硬态度和营业部想保持多年客户关系的诚意，摆出合同条款逐条解释，安抚投资者情绪，劝说投资者把事情闹大对其在融资融券行业内的名声损害，若被取消授信，则很难再开立该账户，最终投资者 B 表示愿意接受 A 证券公司提供的补偿方案，双方达成一致，于 2015 年 10 月 30 日签署和解协议。

案例 4：A 证券公司与投资者 B 融资融券业务强制平仓纠纷 调解案

案例综述⁴：

2015 年 7 月以来，受证券市场行情波动影响，调解中心接到不少关于证券两融业务强制平仓纠纷的咨询和投诉。为妥善解决纠纷，调解中心及时通过专业媒体发出公告，引导投资者及机构通过调解理性解决纠纷，并及时召集行业专家共同研讨如何妥善调处两融业务纠纷。

本案是一起典型的融资融券业务强制平仓纠纷案。投资者 B 于 2015 年 7 月 28 日向调解中心提交调解申请书，请求恢复账户中被强制平仓的股票。调解中心根据本案的实际情况，指定了两位长期在证券行业工作，熟知两融业务规则且调解经验非常丰富的专业人员担任本案调解员，积极促成双方面对面友好协商，就双方争议的焦点问题展开沟通讨论，最终促成双方达成和解。调解中心及调解员以客观中立的态度解决投资者与证券公司之间的矛盾纠纷，使投资者更加全面的理解了相关业务流程和规则，有效保护了投资者与证券公司的利益，对维护证券市场的稳定以及发展做出了有益贡献。

一、案情回顾

投资者 B 是在 A 证券公司进行融资融券业务交易的客户。2015

⁴ 本案调解员：戴馨女士（深圳市证券业协会副秘书长）、唐文峰先生（安信证券股份有限公司合规法务部总经理、华南国仲仲裁员）

年7月9日，投资者B信用账户内某股票于9点42分被强制平仓，被强平前一个交易日即7月8日收盘后其信用账户维持担保比例为136%。

投资者B认为A证券公司不应强平其信用账户，理由主要有四点：一是依据中国证监会2015年7月1日新修订的《证券公司融资融券业务管理办法》，证券公司不能强平维保比例高于130%的账户，但A证券公司自主确立平仓线为140%，强制平仓了其维保比例为136%的仓单，该平仓行为不符合融资融券业务规则及监管精神；二是平仓当日未以任何方式通知客户，没有履行证监会规定的通知义务；三是在7月7日，当其账户维保比例为137%时电话咨询证券公司营业部投资顾问，问其账户当日有没有问题，投资顾问表示“没有问题，不用管”，该意见误导了客户，使客户认为维保比例低于140%时不会被强制平仓，导致其在7月8日跌破140%时没有及时卖出股票或者补足现金；四是在签署融资融券合同时，投资顾问未告知投资者的注意义务以及A证券公司特殊的平仓业务规则，且一直未向其送达融资融券业务合同，直至7月11日投资者B才拿到该份合同。因此，投资者B请求A证券公司恢复信用账户中被强平的股票，并赔偿因请求赔偿而产生的交通费及调解费用。

二、调解过程和结果

经征得被申请人A证券公司营业部同意，调解中心于2015年8月10日正式受理本案，并于2015年8月19日发出《确定调解员通知》。两名调解员之间首先电话沟通确立了调解工作安排，并就申请

人的诉求以及双方争议焦点进行了初步沟通，随后要求被申请人提交了相关情况说明以及《融资融券业务合同》等材料，并安排双方进行面对面的沟通交流。在调解员主持下，申请人委托律师以及被申请人代表在调解中心会议室进行了历时 3 个多小时的商谈和协商。

经过双方的充分沟通，厘清事实的经过为：投资者 B 于 2012 年 9 月 14 日向 A 证券公司申请开通融资融券业务，在投资顾问的服务下填写了业务审批表，并亲笔签署了融资融券业务合同以及风险揭示书等信用账户开立材料，其融资融券信用账户于 2014 年 5 月 15 日首次开始交易。2015 年 7 月 2 日收市后，申请人信用账户维持担保比例为 138%，跌破 A 证券公司确立的 140% 的平仓线，当日营业部投资顾问多次电话告知（有通话记录）其账户维持担保比例已跌破 140%，需要通过补现金或卖股票的方式将维持担保比例在 T+2 日之内，也就是 7 月 6 日（周一）收市后达到 140% 以上，但申请人在 T+2 日之内并未采取措施，其账户收市后维持担保比例 7 月 3 日（T+1 日）为 133%，7 月 6 日（T+2 日）为 136%。投资者 B 的信用账户在 7 月 7 日上午面临强平，融资融券专岗致电，但投资者 B 表示没有现金可补，并且认为维持担保比例在 130% 以上不应该被强平，融资融券专岗电话里多次告知公司规定，维持担保比例需回到 140% 以上当天不会被强平，同时还帮助投资者 B 计算当天大概需要卖出的股票数量，经两次电话沟通（均有录音），投资者 B 卖出了股票，使盘中维持担保比例回到 140% 以上。当日下午 2 点 15 分投资者 B 打电话给营业部投资顾问，问目前维保比例又回落到 137% 会不会被强平，投

资顾问经咨询融资融券专岗，答复当日上午投资者 B 卖出股票后，其账户维保比例已经回到过 140% 以上，当日不会被强平，后股价回升，收盘后维持担保比例为 141%，因此 7 月 7 日投资者 B 的信用账户未被强平，但 7 月 8 日收盘后投资者 B 的账户维保比例跌至 136%，最终，投资者 B 账户内某股票于 7 月 9 日上午 9 点 42 分被强平。

基于上述事实经过，调解员分析认为双方均存在一定的过错：

在投资者 B 方面：首先，错误解读了监管规定的平仓线标准，其认为维保比例在 130% 以上时，券商不得进行平仓。实际上，130% 的维保比例只是监管规定的平仓线最低标准，A 证券公司确立 140% 的平仓线，符合监管规定以及双方合同约定；其次，认为 A 证券公司在平仓前未尽通知义务不符合实际情况。在投资者 B 账户维保比例低于平仓线后，A 证券公司投资顾问及融资融券专岗多次通知其在两个工作日之内补充保证金或卖出股票，均有录音电话记录；最后，投资者 B 不应把其不了解平仓业务规则归结于业务人员未解释告知 A 证券公司特殊的平仓业务规则以及未及时送达业务合同，其作为证券市场的合格投资者，自身有权利亦有义务主动了解业务规则，并索要合同文本。

在 A 证券公司方面：首先，按照合同约定，A 证券公司应该在投资者 B 账户维保比例低于平仓线时，通知其在 T+2 日即 7 月 6 日之内采取措施将维保比例提高至补仓线 160%，否则有权于 T+3 日即 7 月 7 日开始强制平仓，但 A 证券公司并未于 7 月 7 日在客户前一日维保比例跌至 136% 的情况下采取平仓措施，而是在客户于 7 月 7 日

经卖出股票提高维保比例至 140% 以上，并在 7 月 8 日维保比例再次跌至 136% 的情况下，于 7 月 9 日才采取平仓措施。因此，由于 A 证券公司未严格按照合同约定的平仓时间采取平仓措施，导致客户的损失进一步扩大，应负一定的责任；其次，在通知客户补足担保物以及接受客户咨询时存在瑕疵，A 证券公司未严格执行合同约定的补仓标准，只是通知客户将维保比例提高至平仓线 140% 而非补仓线 160%，一定程度上误导了客户的补仓判断；最后，在与投资者 B 签署合同时，其业务人员未与客户充分沟通业务规则，且一直未将合同送达至客户，客户服务工作有待提升。

综上，经调解员向双方摆清事实及责任，加之双方的理性对待，在调解员的主持下，A 证券公司本着诚意解决纠纷和持续提升服务水平态度，表达了给予投资者 B 适当补偿的意愿，双方最终于 2015 年 9 月 28 日签署和解协议。

案例 5：投资者 A、B 与 C 证券营业部证券经纪佣金纠纷

调解案

案例综述⁵：

本案是一起实践中十分常见的证券经纪佣金纠纷，起因是某证券营业部的两位客户认为营业部违规收取其高额佣金，且存在服务不到位的情况，损害了中小投资者的利益。双方对立情绪一度较为强烈，经过调解员一个下午耐心、细致的调解，双方冰释前嫌，达成了调解协议，顺利解决了这一拖延近半年的纠纷。以本案为代表，涉及经纪佣金、风险提示等的证券经纪业务纠纷在实践中较为常见，证券经营机构如能及时妥善处理，不仅可以维护客户关系、提升客户体验，还可以及时发现业务中存在的漏洞和风险，避免发生更大的损失；如未能及时处理，则容易导致客户产生对立情绪。因此，证券经营机构有必要建立健全投诉处理首要解决机制，在前端消化、解决投诉纠纷，不能解决的可通过专业调解机制进行进一步的处理。调解中心的专业调解具有灵活、便利和保密的优势，可以引导投资者将各种法律关系，以及情、理、法提交调解充分讨论，还可以缓和对立情绪，修复当事人之间的关系，实现法律效果和社会效果的统一。

一、案情回顾

⁵ 本案调解员：邱永红先生（深圳证券交易所公司部副总监、华南国仲仲裁员）

A、B 两名投资者是母女关系，母亲已近 70 岁高龄，母女俩分别于 2004 年和 2007 年在 C 证券营业部开立账户。2012 年，她们听闻其他证券营业部的佣金率远低于该营业部，怀疑被违规收取高额佣金，于是要求营业部调低佣金并予以补偿，但双方一直未能达成一致。纠纷久拖不决，使得两名投资者对营业部非常不满，一度不愿接听营业部工作人员的电话，营业部也希望通过权威的第三方调解与投资者进行沟通，消除投资者的对立情绪。两名投资者与营业部协商不成，向深圳证监局投诉。经积极引导，营业部向调解中心提出了调解申请，两名投资者同意参加调解。

二、调解过程和结果

提交调解申请后，双方选定邱永红先生担任调解员。调解中心秘书处工作人员经多次协调，确定了调解时间和场地，尽可能满足客户合理的个性化需求。调解刚开始，双方各自陈述了己方的诉求和理由，投资者的情绪仍比较激动。调解员耐心细致地安抚投资者情绪，组织当事人充分陈述案情，紧张的气氛得以缓和。之后，调解员又分别与两方当事人各进行了两次“背靠背”的单独调解，一方面向投资者讲明营业部在收取佣金方面并无违规，投资者如提起诉讼很难获得胜诉；另一方面就营业部对客户服务不到位的问题向营业部提出了批评，并从维护客户关系的角度讲解利害关系。通过耐心细致地摆事实、讲法律，动之以情，晓之以理，双方当事人的立场渐渐软化，大家各让一步，很快达成了调解协议。

调解成功后，原本剑拔弩张的双方当事人冰释前嫌，大家在调解

现场握手、合影并互致新年贺词。两位投资者感言，在当今中小投资者维权难、诉讼难的今天，真没有想到还有调解中心这么好的机构能帮他们解决问题，一个下午就快速、高效、公正地解决了久拖未决的纠纷。

案例 6：A 期货公司与投资者 B 强制平仓纠纷调解案

案例综述⁶：

这是一起期货公司和客户的强行平仓纠纷，在期货行业，强行平仓是最容易出纠纷和诉讼的业务环节，如何在维护公司利益的前提下最大限度的保护投资者利益，是期货公司在强行平仓中需要去平衡和兼顾的。在 2015 年的股市剧烈波动中，期货公司和客户遭遇了大量的强行平仓，隐含的纠纷诉讼也为数不少，希望此案的调解成功给行业一个借鉴。

一、案情回顾

2014 年 12 月 17 日至 19 日，郑州商品交易所甲醇期货价格出现连续跌停的极端走势。

A 期货公司客户 B 于 2014 年 12 月 17 日白盘陆续买入 4 手甲醇 1501 和 1 手 1505，12 月 17 日收市结算后 B 客户账户可用资金为正数，风险状况正常。

12 月 17 日 21:00 夜盘开市，甲醇 1501 跌停，1505 大幅低开，客户账户可用资金为负，A 期货公司于 21:32 分打电话通知客户账户出现风险，要求客户追加保证金或自行减仓，并表示如果行情接近跌停就实施强平。因 1501 封死跌停无法成交，当日 23:10 分左右 A 期货公司在 1505 接近停板时对客户的 1505 合约 1 手实施强行平仓，并

⁶本案调解员：杨洁女士（招商期货有限公司首席风险官）

于 23:34 分通知客户强平结果，期间 1505 出现反弹上涨。客户在在电话中表示期货公司强平速度太快，希望给自己多预留一些追加保证金和自行处理时间。

12 月 18 日白盘甲醇行情继续跌停，期货公司于上午 8:45 分、11:19 分以及下午 13:52 分电话通知客户需在 18 日夜盘开盘前最少追加一万元，否则公司将在夜盘的集合竞价期间实施强平。客户于 18:28 分致电期货公司表示会于夜盘开盘前转入 1 万元并在后续视需要继续转入资金，强烈要求期货公司不要对账户实施强行平仓，并于 20:30 分夜盘开盘前转入一万元整。12 月 18 日夜盘开盘后，甲醇价格继续大幅下跌，A 期货公司致电客户要求追加资金，客户表示马上转账，要求期货公司不要执行强平。因客户账户风险较大，A 期货公司于 21:09 分对客户全部持仓执行了强平，客户当晚致电期货公司询问为何在自己转账时进行强行平仓，对期货公司的强行平仓不能接受，并要求恢复自己的持仓。当晚甲醇行情虽有反弹但后续几个交易日甲醇行情继续下跌。

2015 年 1 月，客户以 A 期货公司未及时履行通知义务、通知不明确和未给予合理追加保证金时间擅自强平为由向深圳证监局进行投诉。

为更好解决纠纷，防止客户投诉升级，A 期货公司积极引导客户通过调解中心进行纠纷调解，最终客户于 2015 年 1 月 7 日向调解中心发出调解申请书，并提出赔偿要求。

二、调解过程和结果

2015年1月9日，调解中心接受了客户的调解申请，在获得调解双方的同意后，确定了一位在期货行业从业20余年，对强行平仓工作以及相关期货交易规则非常熟悉的调解员担任本案调解员。

调解员本着维护投资者利益、公平公正的原则，查阅了与本案有关的书面和录音资料，并与双方当事人分别进行了多次“背对背”的电话沟通，了解事情原委，知悉各方诉求，厘清了此次案件中各方应该承担的责任——虽然期货公司在执行强平时无明显过错，但在执行强行平仓的通知上不够明确，略有瑕疵。由于行情的后续走势使得强平实际上减少了客户如果继续持仓的损失，调解员根据各自责任初步提出了比较合理的补偿方案建议。

客户坚持的诉求与补偿方案相去甚远，但在电话沟通中调解员感觉客户愿意摆事实讲道理，并非无理取闹之人，可能一是对期货交易的结算风控规则理解不够，二是对A期货公司拒不承认有瑕疵的官方说辞感到气愤。因此，调解员准备了期货行业的案例集发给客户以作参考，同时请客户来到自己工作的期货公司，交流和熟悉期货业务的相关规则。当感觉到客户的情绪有所和缓、谈判有松动的余地后，调解员趁热打铁立即邀请A期货公司的处理人员来到现场，彼此以诚恳的态度进行沟通，充分理解各自的立场和难处，当天虽然没有达成一致意见，却友好地共进了晚餐。第二天，调解员收到客户电话，愿意接受调解方案。

2015年3月6日，按照调解中心工作规则，双方当事人、调解员共同来到调解中心，在工作人员安排下，双方签署了和解协议书。

案例 7：A 私募基金管理公司与投资者 B 私募投资基金基金合同纠纷调解案

案例综述⁷：

本案是一起私募投资基金基金合同纠纷，经过调解中心的调停，双方在几天内即达成和解。调解中心专业、高效、低成本的服务为当事人解决了实际问题，得到当事人的一致认同，充分体现了调解在尊重当事人意思自治，和谐解决纠纷的优势。由于本案当事人均非证券投资基金业协会会员，本着谁受益，谁承担的原则，同时兼顾调解中心公益服务的宗旨，调解中心根据工作成本收取了适量的调解费用。本案对调解中心服务资本市场各参与主体，帮助各参与主体快速、高效、经济、和谐地解决证券投资争议纠纷具有借鉴意义。

一、案情回顾

投资者 B 于 2015 年 6 月 1 日与 A 私募基金管理人签署**投资基金（下称私募投资基金）基金合同，认购私募投资基金 200 万份，根据合同约定：基金存续期限 13 个月，认购费 1%，基金投资范围仅限于**资产管理计划（下称资管计划），闲置资金可投资于货币市场基金、现金及银行存款（含定期存款等），以及法律法规或中国证监会允许基金投资的其他投资品种。根据合同约定，A 私募基金管理人代表私募投资基金与资管计划管理人签署资管计划管理合同，认购该计划劣后份额。资管计划投资范围是投向资管计划管理人管理的两只灵

⁷本案调解员：石荣娟女士（平安大华基金管理有限公司监察稽核部副总经理、董事会秘书）

活配置公募基金，比例（0-100%），投资策略以认购新股为主。2015年7月，由于A股市场波动较大，新股申购暂停，资管计划打新为主的策略不能如约实施，资管计划管理人提出资管计划运行情况及相关保护性措施的说明，提出终止资管计划以新股申购为主的策略，同步启动调整投资策略、降低杠杆、提前还款、降低管理费等系列保护性措施，并就资管计划投资人退出机制及收益测算提出方案，测算劣后资管计划份额赎回净值约为0.726元（人民币，下同）。8月，资管计划管理人向资管计划各参与机构和委托人包括A私募基金管理人，发布资管计划投资方向转型的情况说明，明确8月6日临时开放日，安排部分投资人赎回份额，劣后级份额净值为0.894元，8月10日赎回款到达私募投资基金帐户。

投资者B称，A私募基金管理人在向其传递资管计划投资策略调整及相关处理措施方案时，没有及时将资管计划劣后份额8月6日赎回净值实际为0.894元，远高于测算的0.726元的事实情况，及时告知给他，导致他错过了8月6日份额退出的机会。而且投资策略的调整也未取得他的书面同意，A私募基金管理人应承担责任。投资者B要求赎回私募基金份额，并由A私募基金管理人弥补赎回差额损失，同时退还认购费2万元。A私募基金管理人与投资者B就私募基金份额赎回及差额损失弥补处理方案协商未果，遂向调解中心提出调解申请。

二、调解过程和结果

经征得被申请人投资者 B 的同意，调解中心于 2015 年 9 月 8 日正式受理本案，并于当日指定一名长期在证券基金行业工作、熟悉基金行业公私募基金运作规则的调解员担任本案调解员。该调解员分别与双方当事人进行沟通，充分了解案情的背景和经过。通过与 A 私募基金管理人面对面沟通，同时考虑投资者 B 在异地，本着方便投资人减少交通成本支出，与投资者 B 主要通过电话沟通，了解双方主要的调解要求以及达成共识的关键点，厘清双方各自的责任和义务，阐明基金运作的规范要求，并将双方提出的主要调解要求记录下来，形成和解协议草案，用邮件方式分别发给各方，由各方在此基础上提出修改意见，意见分歧大的，再通过电话沟通，说明事实和道理，经过多轮邮件电话沟通，最终双方就和解内容达成一致。

经过当面、电话及邮件沟通，发现 A 私募基金管理人在收到资管计划管理人关于资管计划投资策略调整及相关措施说明后，虽曾就投资策略调整方案与投资者 B 进行过沟通，但未取得投资者 B 的书面确认。投资策略调整，属于资管计划合同条款的重大变更，A 私募基金管理人应当取得全体私募基金投资人的书面确认后，方可代表私募基金同意资管计划投资策略的调整。而对于资管计划劣后级份额实际赎回净值（0.884 元）高于此前预测的赎回净值（0.726 元，净值差主要由于实际赎回日组合资产实际净值高于预测，以及经各方协商一致免收劣后提前赎回罚息以及资产管理人退还管理费而致），A 私募基金管理人应当及时将相关情况提前告知投资者 B。8 月 6 日部分私募投资基金投资人赎回了基金份额，份额净值为 0.884 元，赎回款

到账日为8月14日。投资者B对于资管计划投资策略的调整是知悉了解的，也有义务作出书面回应，明确同意或者不同意，而且在纠纷产生之前，投资者B未就投资策略调整及相关处理措施，以任何形式提出异议。此外，由于私募投资基金是投资于资管计划，私募投资基金份额的赎回有赖于资管计划份额的赎回，因此A私募基金管理人需要与资管计划管理人进行沟通，取得资管计划管理人的支持，方能配合投资者B赎回私募投资基金份额。

基于上述事实 and 理由，调解员建议投资者B充分考虑A私募基金管理人提出的抚慰金及份额退出的操作方案，抚慰金足以覆盖投资者B实际赎回或转让（初步按9月11日计）份额的净值与8月6日赎回份额净值的差额、赎回款到账日间隔期间（8月14日至9月14日）利息，以及认购费。

最后双方就抚慰金金额和份额退出方案达成一致，同时投资者B也承诺撤回对A私募基金管理人的投诉，不再就此事追究A私募基金管理人的责任。双方于2015年9月15日签署和解协议。

案例 8：投资者 A 与 B 基金管理公司分级基金纠纷调解案

案例综述⁸：

本案是一起有关分级基金的纠纷。所涉及的金额虽然较小，但由于分级基金这一创新投资产品风险相对较高、且投资者年事较高，如果纠纷双方和调解机构不本着互谅互让、息纷止讼的原则进行处理，该纠纷可能会形成长期搁置的局面，其结果可能是既不利于保护中小投资者的合法权益，又不利于维护资本市场有序和谐的市场秩序。本案的顺利调解，是在分清基本事实和纠纷双方主要责任的基础上，耐心细致地给投资者摆事实、讲道理，进行投资者教育，并折中找出双方都接受的解决方案。

一、案情回顾

2015 年 6 至 7 月，由于股市剧烈波动，B 基金管理公司（下称“基金公司”）某分级基金产品于 2015 年 7 月 2 日触发下折，并以 2015 年 7 月 3 日为基准日办理不定期份额折算业务。

在分级基金下折前，投资者 A 买入该分级基金 17000 份，并于下折后的 7 月 7 日卖出经折算后的该基金 3041 份，由此造成投资额约 85% 的亏损。投资者 A 对亏损不满引发投诉，并于 2015 年 7 月 13 日向调解中心提交了调解申请。

⁸本案调解员：涂卫东先生（融通基金管理有限公司督察长）

二、调解过程和结果

调解中心经征得基金公司同意受理本案，并按照《调解规则》第十条的规定，为双方指定了一名在基金行业有十余年从业经历、对基金产品纠纷的处理经验丰富的调解员调解本案。经过和双方当事人的前期沟通，调解员了解到各方的观点和立场：投资者认为，其在行情软件上没有看到醒目的折算风险提示，基金公司信息披露存在问题，希望基金公司能把份额调回去并给予赔偿；而基金公司认为，其严格按照基金合同的信息披露要求发布了相关的基金折算公告和相关风险提示，但行情软件公司是否转载其无法干预，希望投资者多通过基金公司网站了解相关基金公告及产品信息，在了解充分后评估是否符合自己的风险承受能力再决定是否配置。

在调解过程中，一方面，由于投资者对基金产品交易规则并不熟悉，调解员为其进行了投资者教育，帮助其树立正确的投资观念。另一方面，由于基金公司认为自己在信息披露、基金折算等方面没有过错，一直不同意投资者提出的和解方案，调解员希望基金公司能够体谅投资者为此事多次拨打长途电话所耗费的时间、精力和成本，建议从客户关系维护角度出发，给予该投资者适当的补偿。最终，基金公司表示愿意向投资者赠送纪念品，以示妥善处理双方纠纷事宜的诚意，并表示希望与投资者继续业务合作关系，为投资者提供更好的服务。投资者经考虑后接受了该调解方案，双方最终签署了和解协议。